

**PENGARUH HARGA, PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI RUMAH MAKAN PECEL MADIUN  
LARIS MANIS JEBRES  
SURAKARTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Guna Mencapai Derajat Sarjana S-1

Pendidikan Akuntansi



Oleh

**DYAH AYU PERMATASARY**

**A 210 100 118**

**PENDIDIKAN AKUNTANSI  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**


**PERSETUJUAN**  
**PENGARUH HARGA, PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN**  
**TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**  
**DI RUMAH MAKAN PECEL MADIUN**  
**LARIS MANIS JEBRES**  
**SURAKARTA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**DYAH AYU PERMATASARY**  
**A 210 100 118**

Telah disetujui dan disahkan oleh Pembimbing untuk Dihadapkan  
Dewan Penguji Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Mengetahui,**  
**Pembimbing**



**Drs. Sudarto HS., M.M.**  
**NIP. 195204171980**

**PENGESAHAN**

**PENGARUH HARGA, PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN  
TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
DI RUMAH MAKAN PECEL MADIUN  
LARIS MANIS JEBRES  
SURAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

**DYAH AYU PERMATASARY**

**A 210 100 118**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji

Pada tanggal: 24 Juni 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

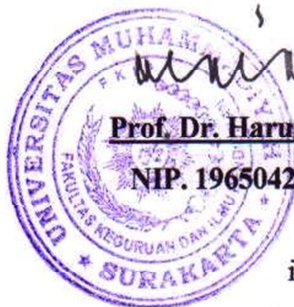
Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Sudarto HS, M.M. ( )
2. Dra. Titik Asmawati, S.E, M.Si ( )
3. Drs. Djoko Suwandi, SE., M.Pd. ( )

Surakarta, 24 Juni 2014

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



**Prof. Dr. Harun Joko Prayitno**

**NIP. 19650428 199303 1001**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak/ dikemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 22 Mei 2014



**DYAH AYU PERMATASARY**

**A 210 100 118**

## **MOTTO**

*Dan mintalah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan sholat.*

*Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat.*

*Kecuali bagi orang-orang yang khusuk.*

*(QS. Al Baqoroh : 45)*

*Keberhasilan sesungguhnya adalah  
mengatasi rasa takut akan ketidak berhasilan*

*(Paul Sweeny)*

*Kamu Bisa!!! Jika kamu mengatakan kamu bisa!*

*Jadilah Apa adanya dirimu sendiri*

*(penulis)*

## **PERSEMBAHAN**

Seiring dengan do'a, puji syukur alhamdulillah hamba panjatkan atas keagungan Allah SWT akhirnya lembaran demi lembaran karya penulis dapat diselesaikan. Dengan rasa syukur penulis mempersembahkan karya ini kepada :

1. Kedua Orang Tua tersayang, terima kasih telah memberikan cinta, kasih sayang, semangat, doa, dukungan dan segalanya dengan penuh kesabaran dan selalu memberikan saya kekuatan untuk tegar dalam menjalani kehidupan ini.
2. Mbah Rhomdani dan Khomsatun yang senantiasa mendukung, menyemangati dan mendoakan di setiap saat.
3. Kakak-kakak tersayang, Eko Suryo Broto, Dwi Bayu Sadewo, Tri Dewi Retno Wulan yang selalu memberikan doa, nasehat, dukungan, dan keceriaan dalam hidup.
4. Keluarga kampung sewu khususnya MbK kusettyaningsih dan Dyah Ayu Puripalupi yang selalu sabar membantuku dalam penyusunan skripsi ini.
5. Keluarga besar saya terimakasih atas semua dukungan dan doanya.
6. Teman seperjuangan saya FKIP Akuntansi angkatan 2010 terima kasih atas semua dukungan dan kebersamaan selama ini.
7. Teman-teman saya, Nining, Ita, Esti, Rima, Nina, Giyarni, Mey, Ana Muslimah, Erna, dan Gianita terimakasih semua bantuan dan senyum kalian.
8. Pembaca yang budiman.
9. Almamaterku tercinta.

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala ridho dan ijin-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Tidak lupa juga sholawat dan salam atas kami haturkan kepada Rosullullah SAW yang telah membawa dan menyampaikan ajaran kebenaran terhadap seluruh umat.

Penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan, dan Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Pecel Madiun Laris Manis Jebres Surakarta”. Ini merupakan tugas akhir yang disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam memperoleh gelar sarjana pendidikan akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dengan segala rendah hati penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M. Hum selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berkenan memberikan ijin dalam penyusunan skripsi ini .
2. Dra. Hj. Titik Asmawati, SE., M. Si sebagai ketua Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas

Muhammadiyah Surakarta, dan selaku pembimbing akademik yang telah bersedia membantu dalam kegiatan perkuliahan dan terwujudnya skripsi ini .

3. Drs. Sudarto HS.,M.M. selaku Pembimbing saya, terima kasih atas kesabaran dan nasehat sejak awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Dosen Program Studi Pendidikan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan pengetahuan yang banyak selama studi.
5. Pelanggan Rumah Makan Pecel Madiun Laris Manis Jebres Surakarta yang bersedia menjadi responden dan meluangkan waktunya mengisi kuesioner.
6. Pemilik Rumah Makan Pecel Madiun Laris Manis Jebres Surakarta yang telah mengijinkan tempatnya sebagai objek penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari, kesalahan dan kekurangan pun terhimpun pada diri penulis dalam penyusunan skripsi ini. Dengan tangan terbuka, penulis menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca umumnya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, 22 Mei 2014



**DYAH AYU PERMATASARY**

**A 210 100 118**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN. ....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xviii
 BAB I     PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian.....	10

## BAB II LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teoritik.....	12
1. Kepuasan Pelanggan.....	12
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	12
b. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	13
c. Indikator Kepuasan Pelanggan .....	15
2. Harga .....	17
a. Pengertian Harga.....	17
b. Faktor dalam menetapkan Harga .....	18
c. Tujuan Penetapan Harga .....	20
d. Indikator Harga .....	21
3. Produk.....	23
a. Pengertian Produk.....	23
b. Tingkatan Produk.....	24
c. Klasifikasi Produk.....	24
d. Indikator Produk .....	26
4. Kualitas Layanan .....	29
a. Pengertian Kualitas Layanan .....	29
b. Dimensi Kualitas Layanan .....	30
c. Indikator Kualitas layanan .....	31
5. Tempat.....	32
a. Pengertian Tempat .....	32

b. Faktor-faktor pemilihan Lokasi atau Tempat.....	33
c. Indikator Tempat.....	34
B. Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	34
1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2. Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	35
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	36
4. Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	37
5. Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	38
C. Penelitian Terdahulu.....	39
D. Kerangka Berpikir .....	41
E. Hipotesis .....	43

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	45
1. Pengertian Metode Penelitian .....	45
2. Jenis Penelitian .....	45
3. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
4. Populasi, Sampel, Sampling .....	47
B. Metode Pengumpulan Data .....	52
1. Sumber Data .....	52

2. Variabel Penelitian .....	52
a. Variabel Dependen .....	52
b. Variabel Independen.....	53
C. Teknik Pengumpulan Data .....	53
1. Angket .....	53
D. Uji Instrumen Penelitian.....	56
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reabilitas .....	57
E. Uji Prasyarat Analisis .....	59
1. Uji Normalitas .....	59
2. Uji Linieritas .....	61
F. Teknik Analisis Data .....	62
1. Analisis Regresi Berganda.....	62
2. Uji Parsial (Uji t) .....	63
3. Uji Serempak (Uji F) .....	65
4. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE).....	66

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	68
1. Profil Rumah Makan Laris Manis.....	68
B. Pengujian Instrumen Penelitian.....	70
1. Uji Validitas.....	71
2. Uji Reliabilitas .....	73

C. Deskripsi Data .....	75
1. Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan .....	75
2. Deskripsi Data Harga .....	78
3. Deskripsi Data Produk .....	82
4. Deskripsi Data Kualitas Layanan .....	85
5. Deskripsi Data Tempat .....	88
D. Pengujian Prasyarat Analisis .....	92
1. Uji Normalitas .....	92
2. Uji Linearitas .....	93
E. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	94
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	94
2. Uji t .....	96
3. Uji F .....	104
4. Koefisien Determinasi .....	106
5. Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE) .....	106
F. Pembahasan .....	107
 BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN .....	 113
A. KESIMPULAN .....	113
B. SARAN .....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III.1 Kisi-Kisi Angket .....	54
Tabel III.2 Intepretasi R .....	58
Tabel IV.1 Daftar Menu dan Harga .....	69
Tabel IV.2 Hasil Uji Validitas Harga.....	71
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Produk.....	72
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	72
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Tempat .....	72
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	73
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	74
Tabel IV.8 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan .....	75
Tabel IV.9 Deskripsi Data Harga.....	79
Tabel IV.10 Deskripsi Data Produk .....	82
Tabel IV.11 Deskripsi Data Kualitas Layanan .....	85
Tabel IV.12 Deskripsi Data Tempat.....	89
Tabel IV.13 Ringkasan Uji Normalitas.....	92
Tabel IV.14 Ringkasan Uji Linieritas.....	93
Tabel IV.15 Ringkasan Uji Regresi Linier Ganda.....	94

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Penelitian .....	42
Gambar III.1 Grafik Uji t .....	64
Gambar III.2 Grafik Uji F .....	65
Gambar IV.1 Histogram Data Kepuasan Pelanggan .....	78
Gambar IV.2 Histogram Data Harga.....	81
Gambar IV.3 Histogram Data Produk .....	84
Gambar IV.4 Histogram Data Kualitas Layanan.....	88
Gambar IV.5 Histogram Data Tempat.....	91
Gambar IV.6 Grafik Uji T Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	97
Gambar IV.7 Grafik Uji T Pengaruh Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99
Gambar IV.8 Grafik Uji T Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	101
Gambar IV.9 Grafik Uji T Pengaruh Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	103
Gambar IV.10 Grafik Uji F Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan Dan Tempat Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	105

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran1    Angket Penelitian .....	114
Lampiran 2    Daftar Nama <i>Try Out</i> .....	119
Lampiran 3    Skor <i>Try Out</i> Harga .....	120
Lampiran 4    Hasil Validitas Skor <i>Try Out</i> Harga .....	121
Lampiran 5    Hasil Reliabilitas Skor <i>Try Out</i> Harga .....	122
Lampiran 6    Skor <i>Try Out</i> Produk .....	123
Lampiran 7    Hasil Validitas Skor <i>Try Out</i> Produk .....	124
Lampiran 8    Hasil Realibilitas Skor <i>Try Out</i> Produk .....	125
Lampiran 9    Skor <i>Try Out</i> Kualitas Layanan.....	126
Lampiran 10   Hasil Validitas Skor <i>Try Out</i> Kualitas Layanan.....	127
Lampiran 11   Hasil Realibilitas Skor <i>Try Out</i> Kualitas Layanan.....	128
Lampiran 12   Skor <i>Try Out</i> Tempat.....	129
Lampiran 13   Hasil Validitas Skor <i>Try Out</i> Tempat.....	130
Lampiran 14   Hasil Realibilitas Skor <i>Try Out</i> Tempat.....	131
Lampiran 15   Skor <i>Try Out</i> Kepuasan Pelanggan.....	132
Lampiran 16   Hasil Validitas Skor <i>Try Out</i> Kepuasan Pelanggan.....	133
Lampiran 17   Hasil Realibilitas Skor <i>Try Out</i> Kepuasan Pelanggan.....	134
Lampiran 18   Daftar Nama Sampel Penelitian .....	135
Lampiran 19   Data Hasil Sampel .....	139
Lampiran 20   Data Induk Penelitian.....	154



Lampiran 21	Deskripsi Data Penelitian.....	158
Lampiran 22	Uji Normalitas Data.....	165
Lampiran 23	Uji Linearitas Harga ( $X_1$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan(Y).....	166
Lampiran 24	Uji Linearitas Produk ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	168
Lampiran 25	Uji Linearitas Kualitas Layanan ( $X_3$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	170
Lampiran 26	Uji Linieritas Tempat ( $X_4$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	172
Lampiran 27	Uji Regresi Linear Ganda.....	174
Lampiran 28	Tabel Nilai Kritik Sebaran $r$ <i>Product Moment</i> .....	176
Lampiran 29	Sumbangan Relatif (SR) dan Sumbangan Efektif (SE).....	177
Lampiran 30	Tabel <i>Liliefors</i> .....	180
Lampiran 31	Tabel t.....	181
Lampiran 32	Tabel F .....	182

# **PENGARUH HARGA, PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN TEMPAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN PECEL MADIUN LARIS MANIS JEBRES SURAKARTA**

Dyah Ayu Permatasary, A210100118, Program Studi Pendidikan Akuntansi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2014.

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. 2) Pengaruh Produk terhadap Kepuasan Pelanggan. 3) Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. 4) Pengaruh Tempat terhadap Kepuasan Pelanggan. 5) Pengaruh Harga, Produk, Kualitas Layanan dan tempat terhadap Kepuasan Pelanggan.

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif dengan penarikan kesimpulan melalui analisis statistik. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang mengunjungi di rumah makan pecel madiun laris manis dengan sampel 100 responden, teknik *Nonprobability sampling* dan metode pengambilan sampel dengan cara *Inccidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket yang diujicobakan dengan uji validitas serta reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, dan uji  $R^2$ .

Hasil analisis regresi memperoleh persamaan garis regresi  $Y=1,135+0,290X_1+0,252X_2+0,187X_3+0,203X_4$ . Persamaan ini menunjukkan kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga, produk, kualitas layanan dan tempat. Berdasarkan hasil uji t 1) Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  3,483 > 1,988 dan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,001. 2) Produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu 3,467 > 1,988 dan nilai signifikansi < 0,05, yaitu 0,001. 3) Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dari  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu 2,492 > 1,988 dan nilai signifikansi < 0,05, yaitu 0,014. 4) Tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu 2,437 > 1,988 dan nilai signifikansi < 0,05, yaitu 0,017. 5) Harga, produk, kualitas layanan dan tempat secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  yaitu 24,353 > 3,090 dengan nilai signifikansi < 0,05 yaitu 0,000. 6) Variabel harga memberikan sumbangan relatif sebesar 29,54% dan sumbangan efektif sebesar 14,94%. Variabel produk memberikan sumbangan relatif 28,52% dan sumbangan efektif 14,43%. Variabel kualitas layanan memberikan sumbangan relatif 22,36% dan sumbangan efektif 11,31%. Variabel Tempat memberikan sumbangan relatif 19,58% dan sumbangan efektif 19,90%. Hasil perhitungan  $R^2$  0,506 yang berarti 50,6% ada pengaruh kombinasi variabel harga, produk, kualitas layanan dan tempat terhadap kepuasan pelanggan, sisanya 49,94% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : harga, produk, kualitas layanan, tempat dan kepuasan pelanggan.